

## Informe CNC – Observación de Malls Chinos 2025

Resultados y observaciones sobre formalidad, legalidad y cumplimiento normativo en malls chinos del país

Octubre 2025

### 1. Introducción y objetivo del estudio

En los últimos años, el fenómeno de los denominados “malls chinos”, que son más bien tiendas no especializadas chinas, ha adquirido una presencia creciente en el ecosistema comercial urbano del país. Su expansión acelerada ha transformado distintos sectores céntricos, donde estos formatos de bajo costo han reemplazado parte del comercio tradicional, aprovechando vacancias postpandemia y condiciones de arriendo más favorables. Esta rápida proliferación ha generado una reconfiguración del comercio minorista, con percepciones de competencia asimétrica frente a los comercios formales que deben asumir mayores costos regulatorios, tributarios y laborales.

Diversos gremios y asociaciones empresariales han expresado su preocupación por prácticas de competencia desleal, señalando ventas sin patente o boleta, deficiencias en el rotulado de productos y un uso intensivo de efectivo que reduce la trazabilidad de las operaciones. A ello se suman conflictos municipales y urbanísticos, como construcciones o aperturas sin permisos, lo que ha incrementado la presión pública y la demanda de medidas correctivas.

En paralelo, distintos servicios del Estado han intensificado sus controles. El SERNAC ha realizado fiscalizaciones, detectando irregularidades en el rotulado en español, ausencia de certificaciones sanitarias y falta de información sobre garantía legal, junto con alertas por la presencia de productos falsificados. A su vez, el Servicio de Impuestos Internos y Aduanas han cursado infracciones por no emisión de documentos tributarios y abierto indagatorias en establecimientos de este tipo, constatando que una proporción relevante de los locales fiscalizados no cumple las normas básicas de formalidad.

Sin embargo, estos esfuerzos, aunque necesarios, resultan aún insuficientes y desarticulados frente a la magnitud y dispersión del fenómeno. La falta de una estrategia interinstitucional coordinada, de datos sistematizados y de mecanismos de seguimiento continuo ha dificultado dimensionar el problema y abordar sus efectos en la competencia formal, la recaudación fiscal y la protección de los consumidores.

En este contexto, la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC) desarrolló este estudio de observación en terreno de malls chinos, con el propósito de aportar evidencia empírica sobre su nivel de formalidad, cumplimiento normativo y condiciones de funcionamiento.

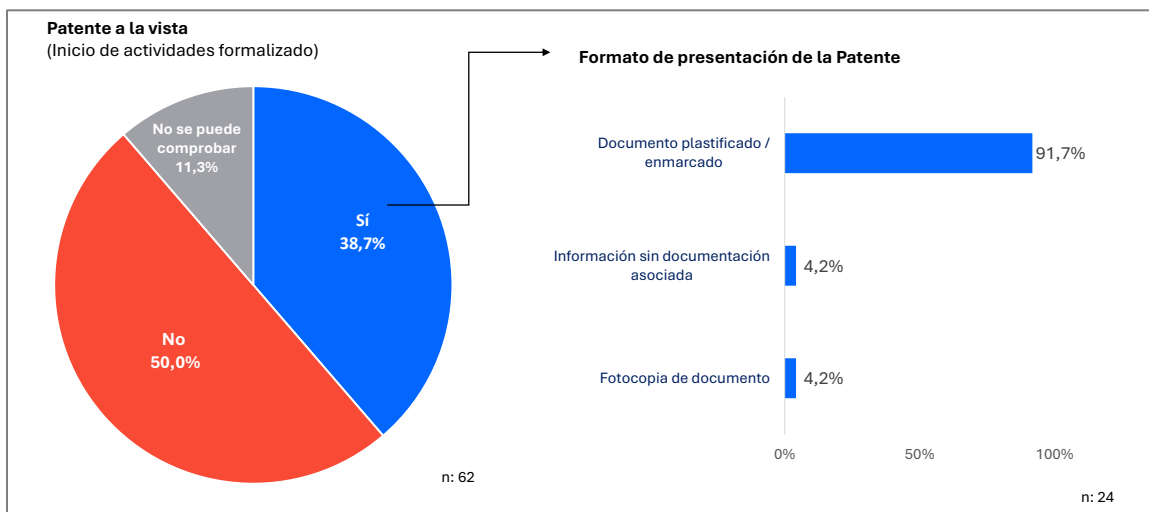
La información levantada busca objetivar una discusión que ha estado marcada por percepciones y denuncias aisladas, ofreciendo una base técnica que contribuya a orientar la acción fiscalizadora, fortalecer la competencia leal y resguardar los derechos de los consumidores.

## 2. Metodología y ficha técnica

La investigación se desarrolló entre el 21 de agosto y el 24 de septiembre de 2025 mediante observación directa en terreno. Se aplicaron fichas de registro presenciales mediante dispositivos móviles en 62 malls chinos localizados en la Región Metropolitana (85,5%), Atacama (4,8%), Antofagasta (4,8%) y La Araucanía (4,8%). El estudio es de carácter cuantitativo-descriptivo y tuvo como objetivo sistematizar la evidencia empírica sobre formalidad y cumplimiento normativo, priorizando la observación de comportamiento real y realizando también compras dentro del local.

## 3. Formalidad y registro tributario

Se observa que solo el 38,7% de los locales presenta patente a la vista, mientras que un 50% no la exhibe y un 11,3% no permite comprobar su existencia. Entre los locales con patente visible, la mayoría muestra una fotocopia plastificada o enmarcada (91,7%). Respecto al Rol Único Tributario (RUT) un 76,3% de los establecimientos lo exhibe, aunque sin garantizar la coincidencia con el nombre del local o la patente.

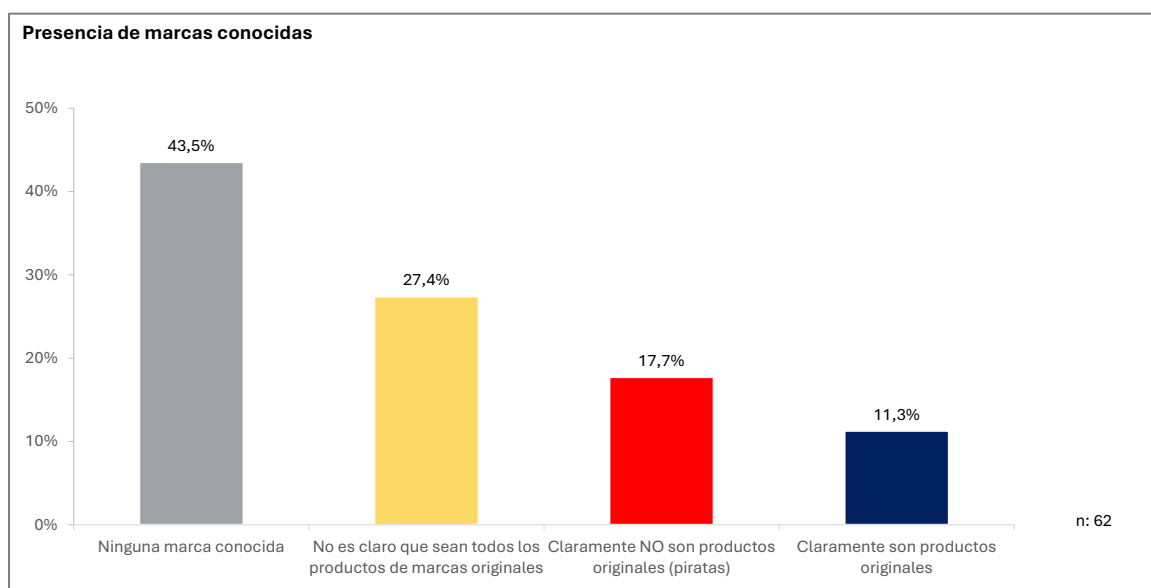


Fuente: Departamento de Estudios CNC

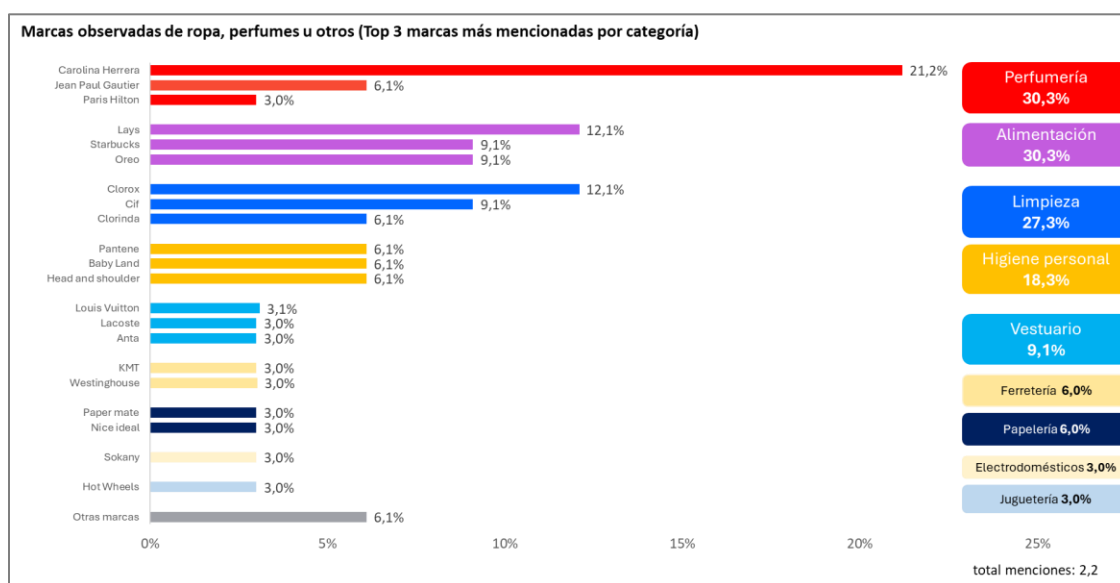
#### 4. Legalidad y venta de productos falsificados

En materia de legalidad, un 43,5% de los locales ofrece en su totalidad productos de marcas desconocidas, mientras que en el resto se puede identificar algunas marcas conocidas. Cuando hay al menos una marca conocida, en un 27,4% de los casos no es claro si se trata de productos originales, en tanto, un 17,7% de locales presenta artículos que claramente no son originales.

En el Top 3 de categorías con mayor presencia de marcas conocidas se ubican la perfumería (30,3%), seguida de la alimentación (30,3%) y los artículos de limpieza (27,3%). Estas categorías concentran la mayor exposición de marcas reconocidas.



Fuente: Departamento de Estudios CNC



Fuente: Departamento de Estudios CNC

## 5. Información y cumplimiento normativo de productos

Los resultados evidencian deficiencias transversales en rotulación, certificaciones y etiquetado. El 91,9% de los locales vende juguetes y, si bien la gran mayoría presenta información de edad recomendada, solo el 49% presenta información en español y en un 51% de los casos no se observan instrucciones ni manual de uso.

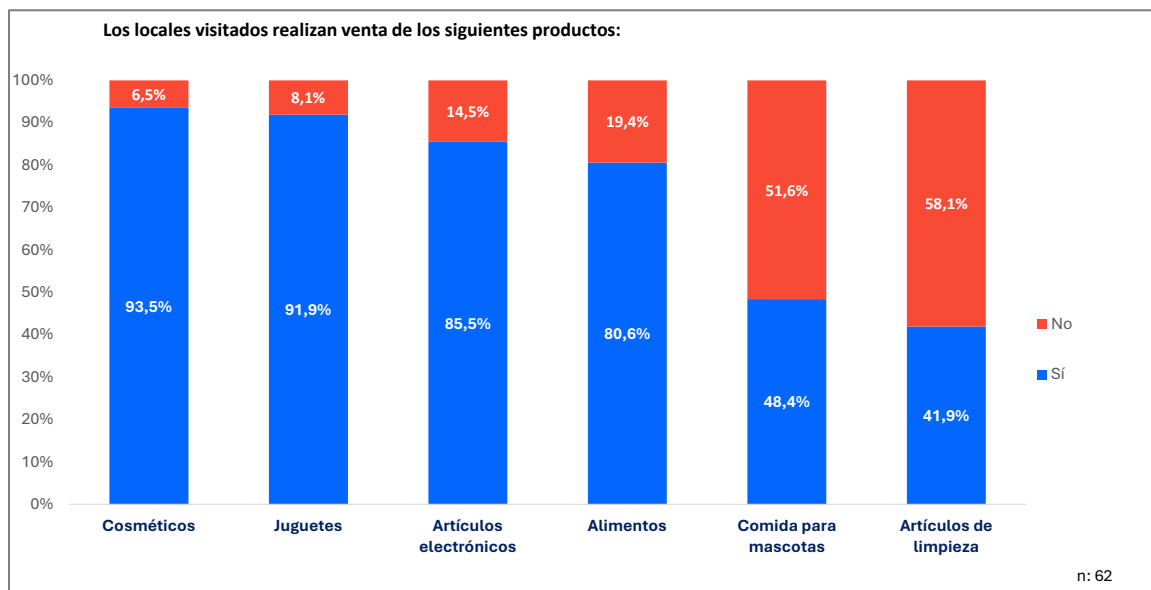
Un 85,5% de los locales de la muestra venden artículos electrónicos, donde solo el 35,8% cuenta con código QR SEC, mientras que un 64% incluye información en español y en un 45,3% de los casos no se observan instrucciones ni manual de uso.

Los cosméticos están presentes en el 93,5% de los locales, de los cuales un 67% tiene certificación ISP y casi un tercio no la tiene. Un 70% muestra rotulación en español y un cuarto no se observan instrucciones ni manual de uso.

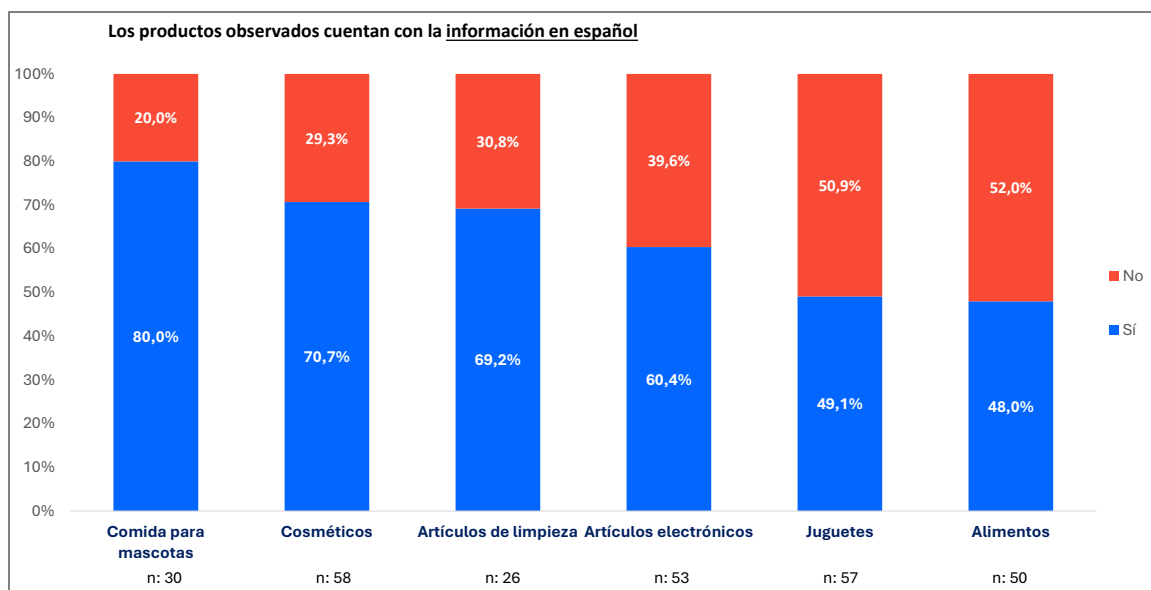
Un 80,6% de los locales vende alimentos y de estos, un 52% cuenta con resolución sanitaria (RSA), un 48% tiene la información de los alimentos en español y un 78% de los casos se observa información nutricional.

La venta de artículos de limpieza alcanza al 42% de los locales, pero solo un 23% presenta rotulado bajo la norma chilena NCh 1477/2003, luego un 58% da información de su principio activo, mientras que el resto no y casi un tercio no tiene la información en español.

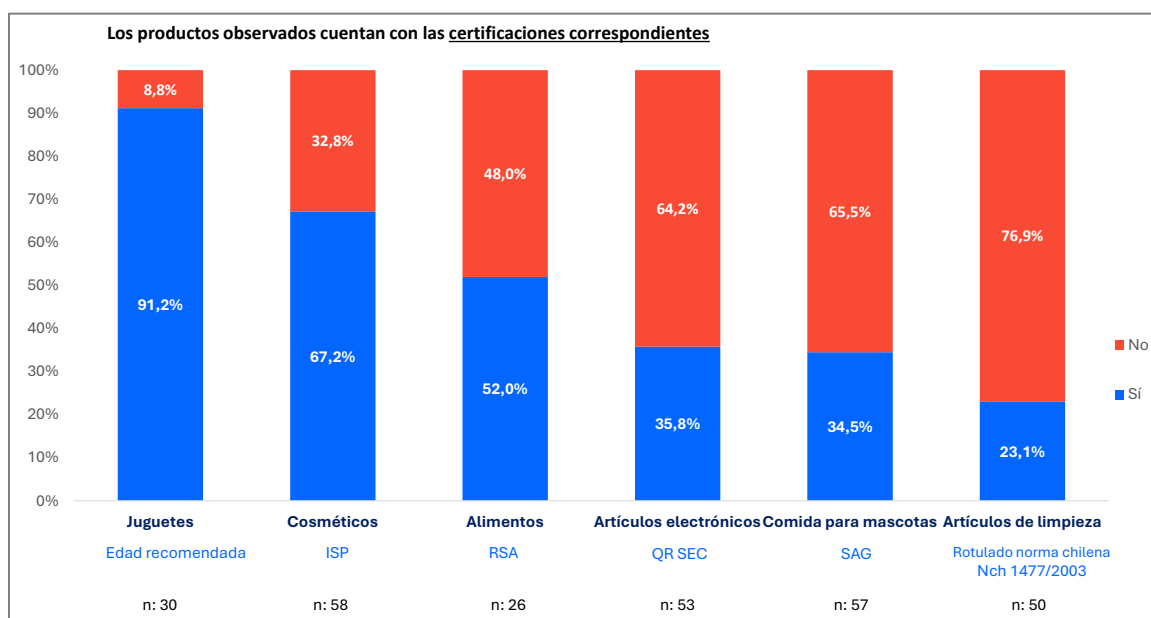
En alimentos para mascotas (48% de los locales) solo el 34,5% exhibe sello SAG, el 80% tiene la información en español y un 40% no indica si es alimento completo o suplemento.



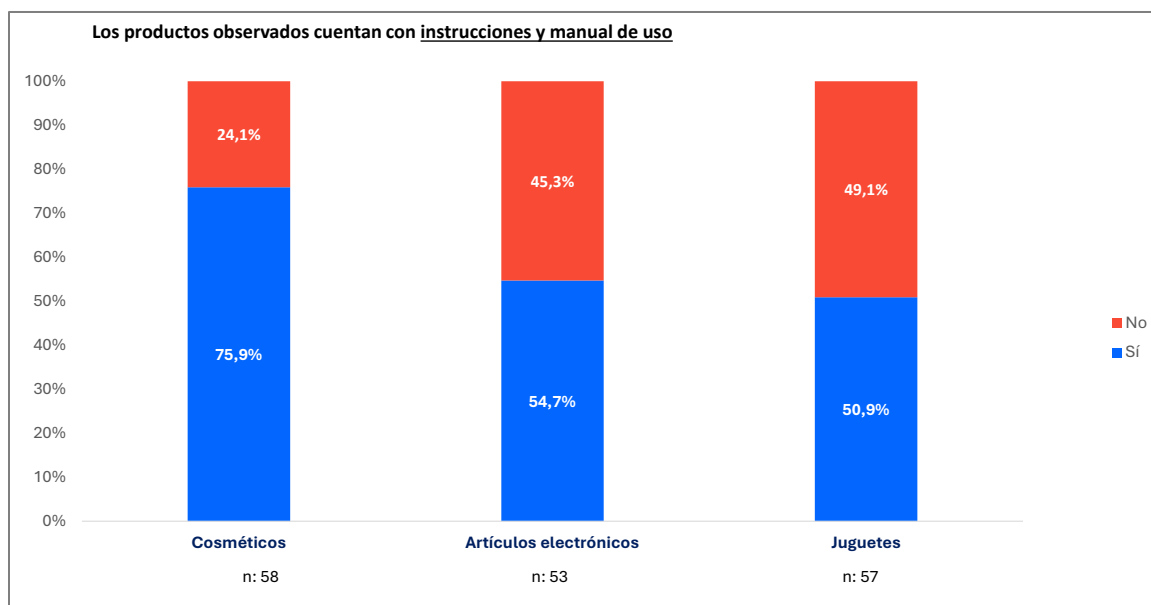
Fuente: Departamento de Estudios CNC



Fuente: Departamento de Estudios CNC



Fuente: Departamento de Estudios CNC



Fuente: Departamento de Estudios CNC

## 6. Condiciones sanitarias y laborales

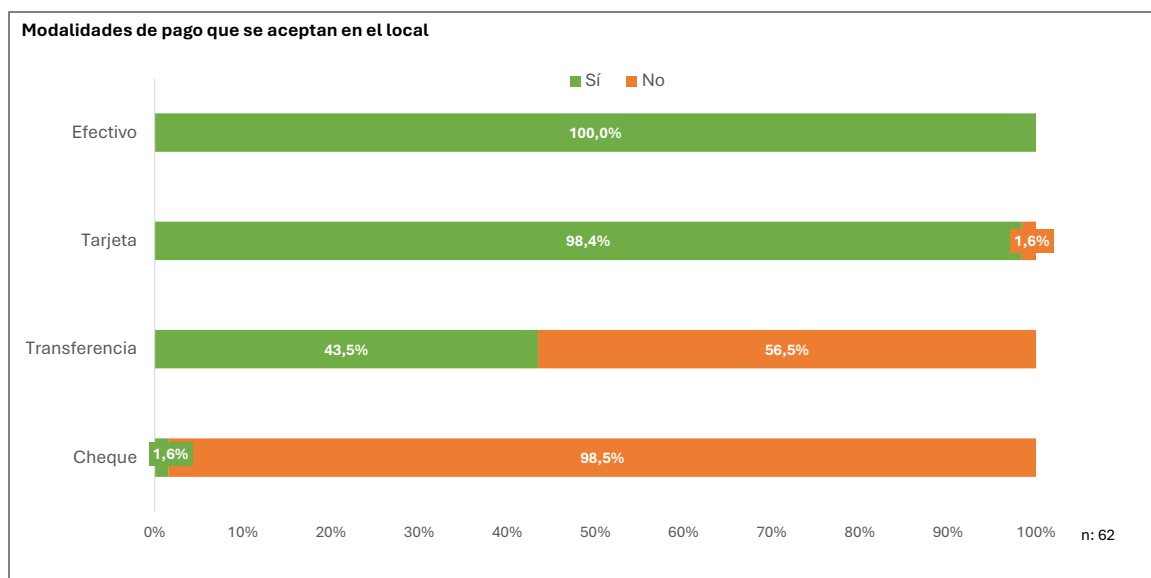
En cuanto a la limpieza de los establecimientos, el 61% fue calificado como limpio y 32% muy limpio, aunque un 6,5% presenta áreas sucias o desordenadas.

El personal proviene de diversas nacionalidades y en un 71% de los casos habla español fluidamente y, en un cuarto de los casos, algunos de los vendedores hablan español, pero sus compañeros no.

Un 19,4% de los locales entregaba bolsa plástica.

## 7. Observación de proceso de venta a terceros

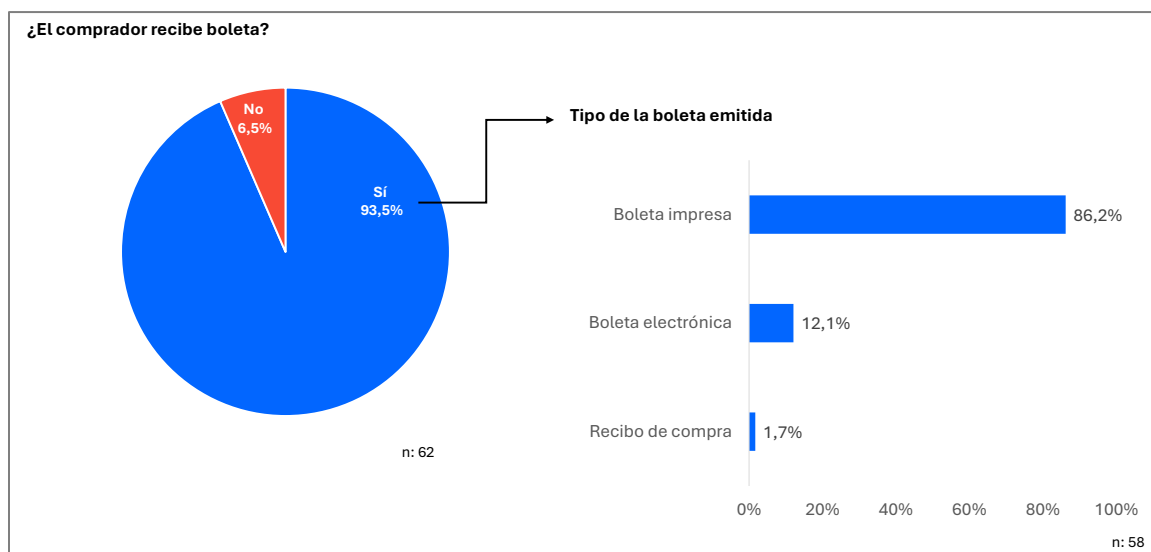
El efectivo es el medio de pago universal en los malls chinos, aceptado en el 100% de los locales observados, seguido muy de cerca por las tarjetas de débito o crédito, aceptada en el 98,4% de los locales observados, lo que confirma una alta penetración de sistemas electrónicos, aunque muchas veces sin trazabilidad tributaria efectiva. Por su parte, poco menos de la mitad (43,5%) acepta transferencias bancarias y el uso de cheques es prácticamente inexistente (1,6%).



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Durante la observación a terceros compradores, se pudo registrar que un 62,9% pagaba con tarjeta y un 37,1% en efectivo, dando cuenta de la importancia de este medio de pago en este tipo de locales.

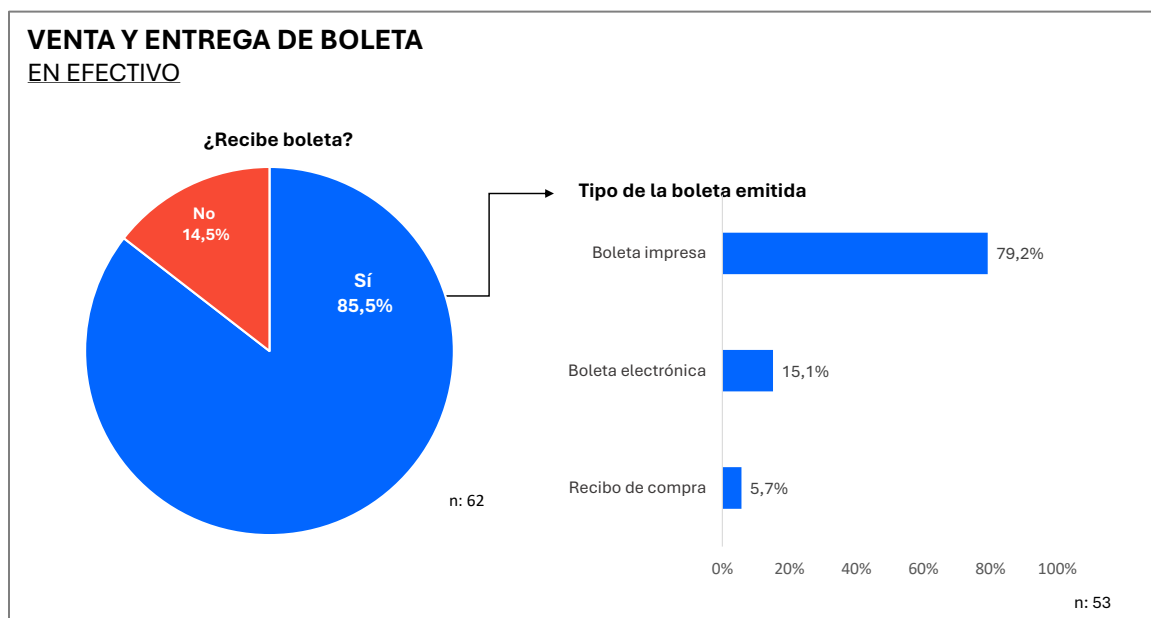
Por su parte, se verificó que el 93,5% de las transacciones incluyó algún tipo de boleta o comprobante y el 6,5% no. Solo uno de cada cuatro que no recibe boleta se la pide al vendedor y tras la solicitud el vendedor le emite boleta.



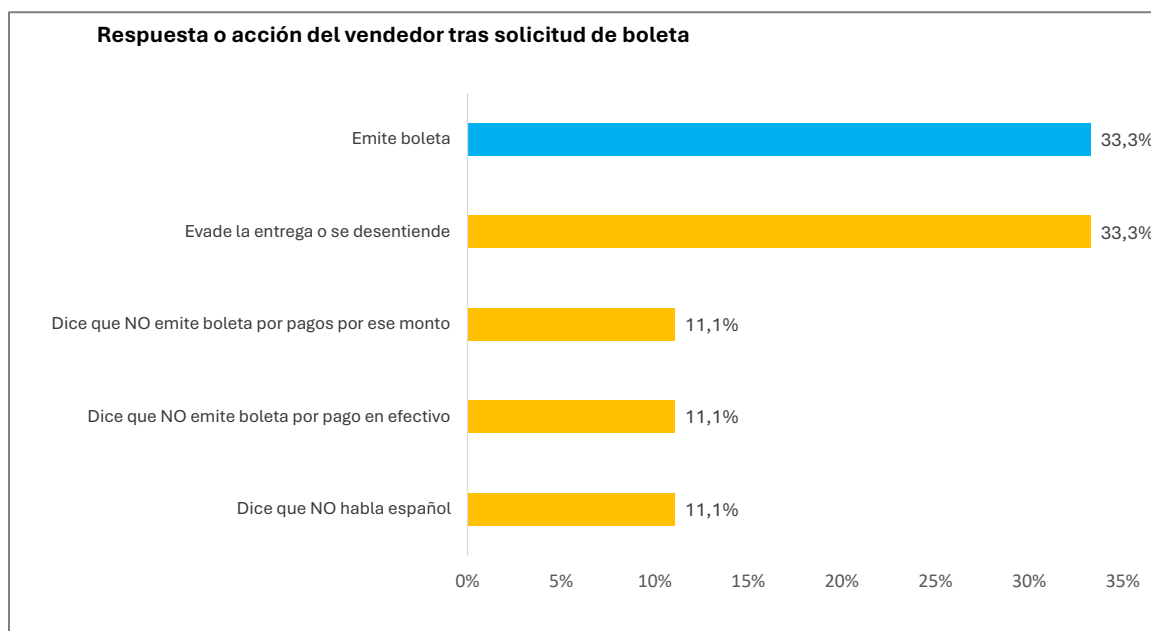
Fuente: Departamento de Estudios CNC

## 8. Registro de compra directa (efectivo y débito/crédito)

En las compras directas realizadas por los observadores, el 85,5% de las transacciones en efectivo derivó en la entrega de boleta, siendo la mayoría impresas manualmente. En los casos que no se entregó boleta (14,5%), esta fue solicitada y solo en un tercio de los casos fue entregada y en el resto se observaron respuestas evasivas o negativas explícitas, como 'no emite boleta por pagos en efectivo' o 'no por montos bajos'.



Fuente: Departamento de Estudios CNC



Fuente: Departamento de Estudios CNC

En las compras con tarjeta, el 88,7% recibió boleta impresa o voucher, aunque no siempre fue boleta tributaria válida. Los montos promedio de compra fueron de \$850 en efectivo y \$1.143 en pagos con tarjeta. En ambos casos, la conducta observada confirma un uso parcial del sistema formal.

## 9. Análisis interpretativo CNC

### *Magnitud nacional estimada (extrapolación descriptiva)*

Si extrapolamos los hallazgos del estudio CNC (n = 62) al universo de 420 locales identificados a lo largo de Chile (datos proporcionados por la Cámara de la Industria Cosmética), podemos dimensionar la escala del fenómeno:

| Variable observada                                    | Resultado del estudio CNC                           | Estimación extrapolada (420 locales)                                        | Interpretación                                                                                          |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Patente visible                                       | 38,7%                                               | ≈ 162 locales                                                               | Menos de 4 de cada 10 exhiben patente; cerca de 260 locales operarían sin registro visible.             |
| Presencia de productos falsificados o dudosos         | 45,1%                                               | ≈ 189 locales                                                               | Alta proporción de locales con artículos no originales o de procedencia incierta.                       |
| Entrega de boleta (cualquier tipo)                    | 93,5% observación a terceros / 85,5% compra directa | ≈ 393 a 359 locales                                                         | La mayoría entrega algún comprobante, pero persiste no emisión en 6,5% a 14,5% de las transacciones.    |
| Aceptan efectivo                                      | 100%                                                | 420 locales                                                                 | Medio de pago universal.                                                                                |
| Aceptan tarjetas (débito/crédito)                     | 98%                                                 | ≈ 412 locales                                                               | Amplia disponibilidad de medios electrónicos, sin que necesariamente implique formalización tributaria. |
| Aceptan transferencias bancarias                      | 43,5%                                               | ≈ 183 locales                                                               | Casi la mitad permite transferencias, aunque sin trazabilidad asegurada.                                |
| Cumplen con certificaciones (ISP, SEC, SAG, RSA, NCh) | < 50% promedio                                      | ≈ 210 locales sin certificaciones en algún tipo de producto que lo requiere | Alto riesgo de incumplimiento de normas sanitarias o de seguridad de productos.                         |

El funcionamiento de los llamados “malls chinos” revela un esquema de formalidad parcial que combina prácticas formales e informales dentro de un mismo espacio comercial. Si bien una parte de los establecimientos cumple con ciertos requisitos básicos, como exhibir RUT o emitir algún tipo de boleta, la ausencia de patentes visibles, las limitaciones en la emisión de boletas electrónicas, la venta de productos falsificados y la falta de certificaciones sanitarias y de rotulado constituyen señales claras de operaciones informales dentro de estos recintos.

Este comportamiento genera asimetrías regulatorias frente al comercio establecido: mientras las empresas formales deben cumplir con patentes, IVA, cotizaciones laborales, certificaciones técnicas y exigencias de etiquetado, gran parte de estas tiendas chinas evade o minimiza esos costos, lo que les permite ofrecer precios más bajos y desplazar a comercios que sí cumplen las normas.

El resultado es un mercado dual, donde la informalidad se mimetiza con la formalidad, erosionando la competencia justa, la recaudación fiscal y la confianza del consumidor.

A su vez, el predominio del pago en efectivo y las debilidades en el cumplimiento de normas sanitarias y de rotulado incrementan los riesgos para la salud pública y dificultan la trazabilidad de los productos, configurando un ecosistema comercial que opera parcialmente al margen de la regulación vigente.

## 10. Conclusiones y recomendaciones CNC

El levantamiento confirma que los “malls chinos” funcionan bajo esquemas de formalidad incompleta, con deficiencias que abarcan desde la falta de patente y fiscalización municipal hasta la comercialización de productos sin certificación. Desde la CNC se recomienda fortalecer la fiscalización coordinada entre municipios, SII, Seremi de Salud, Sernac y Aduanas, con foco en el cumplimiento de la normativa en cuanto a rotulación y certificados, la venta de productos falsificados y la trazabilidad tributaria. También se sugiere reforzar las campañas de educación al consumidor sobre los riesgos de comprar productos sin certificación correspondiente y la importancia de exigir su boleta.

Este estudio se enmarca en la línea de investigación del Observatorio del Comercio Ilícito y Seguridad de la CNC, complementando los resultados obtenidos en los estudios de informalidad digital, comercio ilícito y contrabando, que en conjunto evidencian la magnitud del desafío de formalización del comercio en Chile. El fortalecimiento institucional, la simplificación de trámites, la fiscalización inteligente y la educación ciudadana son pilares esenciales para reducir las brechas de informalidad y proteger el comercio legítimo.